GEMEENTEBLAD
Officiële uitgave van gemeente Goeree-Overflakkee.
Nr. 85830
28 juni
2016

Verordening klachtbehandeling Goeree-Overflakkee

De raad, burgemeester en wethouders en de burgemeester van de gemeente Goeree-Overflakkee, elk voor zover het hun bevoegdheid betreft;

gelezen het voorstel van burgemeester en wethouders van 17 mei 2016;

gelet op artikel 149 van de Gemeentewet en titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht;

besluit(en) vast te stellen de volgende verordening: **Verordening klachtbehandeling Goeree-Overflakkee**.

HOOFDSTUK 1 BEGRIPSBEPALINGEN

Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze verordening wordt verstaan onder:

a. *b eklaagde*: degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft of de vertegenwoordiger van het bestuursorgaan waaraan de klacht toegerekend moet worden;
b. *b estuursorgaan*: de raad, burgemeester en wethouders, de burgemeester dan wel een door een van voornoemde organen op grond van de bepalingen in de Gemeentewet ingestelde commissie, of de heffings- of invorderingsambtenaar;
c. *commissie*: de bij deze verordening ingestelde klachtencommissie als bedoeld in artikel 9:14 van de wet;
d. *g edraging*: een handelen of een nalaten dat aan een bestuursorgaan toegerekend kan worden;
e. *k lacht*: een klacht als bedoeld in artikel 9:1 van de wet;
f. *k lachtbehandelaar*: een vakinhoudelijk bij de klacht betrokken persoon, belast met de klachtbehandeling in de eerste fase;
g. *k lachtbehandeling eerste fase*: het op informele wijze afdoen van de klacht door de organisatie zelf, nog voordat de klachtencommissie de behandeling op zich neemt;
h. *k lachtbehandeling tweede fase*: de behandeling van en advisering over de klacht door de commissie;
i. *k lachtencoördinator*: de persoon, aangewezen door burgemeester en wethouders, belast met de taken zoals beschreven in artikel 5;
j. *k lager*: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die een klacht indient;
k. *wet*: de Algemene wet bestuursrecht.

HOOFDSTUK 2 DE KLACHTENCOMMISSIE

Artikel 2 Klachtencommissie

1. Er is een commissie die is belast met de behandeling van en advisering over klachten in de tweede fase.
2. De commissie is niet bevoegd ten aanzien van klachten van werknemers van de gemeente Goeree-Overflakkee over ongewenste omgangsvormen.

Artikel 3 Samenstelling en benoeming

1. De commissie bestaat uit een voorzitter en ten minste twee leden.
2. De voorzitter en de leden worden benoemd, geschorst en ontslagen door burgemeester en wethouders.
3. Burgemeester en wethouders kunnen een aantal plaatsvervangende leden benoemen.
4. De commissie regelt de vervanging van de voorzitter.
5. In de commissie kunnen geen personen benoemd worden of zitting hebben die deel uitmaken van of werkzaam zijn onder verantwoordelijkheid van een gemeentelijk bestuursorgaan.

Artikel 4 Zittingsduur

1. De voorzitter en de leden van de commissie worden benoemd voor een periode van vier jaar en kunnen maximaal één maal voor een periode van vier jaar worden herbenoemd.
2. In afwijking van het eerste lid wordt de als eerste na inwerkingtreding van deze verordening benoemde voorzitter benoemd voor een periode van zes jaar, waarna maximaal één maal een herbenoeming mogelijk is voor een periode van vier jaar.
3. De voorzitter en de leden van de commissie kunnen op elk moment ontslag nemen. Zij doen daarvan schriftelijk mededeling aan burgemeester en wethouders.

4. De aftredende of ontslag nemende voorzitter of leden van de commissie blijven hun functie vervullen totdat in de opvolging is voorzien.

Artikel 5 Secretaris en klachtencoördinator

1. De klachtencoördinator is de secretaris van de commissie.
2. Burgemeester en wethouders wijzen een aantal klachtencoördinatoren aan, die elkaar kunnen vervangen als secretaris van de commissie.
3. De klachtencoördinator heeft de volgende taken:
   a. het centraal registreren van ingediende klachten;
   b. het toetsen van een klacht op ontvankelijkheid op grond van artikel 9:4 van de wet;
   c. het doorsturen van de klacht aan de commissie;
   d. het adviseren van het bestuursorgaan over de toepassing van artikel 9:8 van de wet;
   e. het bewaken van de tijdige en correcte behandeling en afdoening van klachten;
   f. het gevraagd en ongevraagd verstrekken van advies aan de klachtbehandelaar over de vraag of de klacht moet worden behandeld, de wijze van behandeling van de klacht en de eventuele conclusies die aan een gegronde klacht verbonden worden;
   g. het signaleren van tendensen op basis van afgehandelde klachten en het adviseren van het bestuursorgaan over in verband daarmee te treffen maatregelen;
   h. het optreden als contactpersoon voor de Nationale ombudsman namens de gemeente en verrichten van alle daarmee samenhangende werkzaamheden;
   i. het adviseren van het bestuursorgaan naar aanleiding van de bevindingen van de Nationale ombudsman;
   j. het geven van voorlichting over de klachtenprocedure, intern en extern;
   k. het opstellen van een jaarverslag;
   l. het – indien gewenst – verlenen van medewerking aan klager bij het op schrift stellen van zijn klacht;
   m. het verrichten van overige, niet genoemde werkzaamheden, die voor de klachtenbehandeling noodzakelijk zijn.

Artikel 6 Beslissingsbevoegdheid

1. De bevoegdheid om een besluit te nemen op de klacht ligt behoudens de in het tweede, derde, vierde en vijfde lid genoemde gevallen bij burgemeester en wethouders.
2. Ten aanzien van klachten tegen de raad en medewerkers van de griffie ligt de beslissingsbevoegdheid bij de burgemeester als voorzitter van de raad.
3. Ten aanzien van klachten tegen leden van burgemeester en wethouders ligt de beslissingsbevoegdheid bij de burgemeester als voorzitter van burgemeester en wethouders.
4. Ten aanzien van klachten tegen de burgemeester ligt de beslissingsbevoegdheid bij de loco-burgemeester.
5. Ten aanzien van klachten tegen de heffingsambtenaar of de invorderingsambtenaar ligt de beslissingsbevoegdheid bij de heffingsambtenaar respectievelijk de invorderingsambtenaar, tenzij de gedraging naar aard en inhoud aan burgemeester en wethouders toegerekend moet worden.

HOOFDSTUK 3 DE PROCEDURE

Artikel 7 Registratie

1. Elke ingediende klacht wordt na registratie ter kennis gebracht van de klachtencoördinator.
2. Voor de behandeling van klachten in de tweede fase is een op schrift gestelde klacht vereist. Een mondeling ingediende klacht wordt door de ontvanger ervan op schrift gesteld en zo mogelijk ter ondertekening aan klager voorgelegd ter bevestiging van de juiste notering van de klacht.
3. De ontvangst van op schrift gestelde klachten wordt binnen drie werkdagen bevestigd.

Artikel 8 Fasering van de klachtbehandeling

De interne klachtbehandeling kent twee fasen:
a. Eerste fase (informele behandeling binnen de interne klachtbehandeling):
Na ontvangst van een klacht wordt getracht deze zo snel mogelijk op informele wijze af te doen.
b. Tweede fase (formele behandeling binnen de interne klachtbehandeling):
Indien het niet mogelijk is gebleken om op een informele wijze de klacht af te doen, wordt een schriftelijk ingediende klacht behandeld met behulp van de commissie. Deze fase en daarmee de gehele interne klachtbehandeling eindigt met het nemen van een besluit door het bestuursorgaan.

Artikel 9 Eerste fase

1. Na ontvangst van de klacht zoekt de klachtbehandelaar contact met de klager om te kijken of de klacht op informele wijze afgehandeld zou kunnen worden.

2. Indien de klacht op informele wijze is afgehandeld dan wel de klacht niet op informele blijkt afgehandeld te kunnen worden, deelt de klachtbehandelaar dit zo spoedig mogelijk aan de klachtencoördinator mede.
3. De klachtbehandelaar geeft, onverlet het bepaalde in het tweede lid, uiterlijk binnen twee weken na het in behandeling nemen van de klacht aan de klachtencoördinator door of de klacht naar tevredenheid is afgehandeld of binnen korte termijn afgehandeld zal worden.
4. Indien klager niet bereid is mee te werken aan de klachtbehandeling in de eerste fase of van mening is dat de klacht in de eerste fase niet naar tevredenheid is afgehandeld, dan stelt de klachtencoördinator de klachtbehandeling tweede fase in werking, indien klager dat wenst.
5. Is de klacht naar het oordeel van de klager naar tevredenheid afgehandeld binnen de eerste fase, dan vindt geen verdere behandeling van de klacht plaats.

Artikel 10 (Voor)onderzoek
1. De klachtencoördinator is in verband met de voorbereiding van de behandeling van de klacht bevoegd rechtstreeks alle gewenste inlichtingen in te winnen of te doen inwinnen.
2. De commissie kan bij deskundigen advies of inlichtingen inwinnen en deze zo nodig uitnodigen daartoe op de zitting te verschijnen. Indien daaraan kosten zijn verbonden, is vooraf een machtiging van burgemeester en wethouders vereist.

Artikel 11 Tweede fase
1. De commissie bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk en vermeld dat zij over de klacht zal adviseren.
2. De commissie stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.
3. Klager en beklaagde worden in beginsel in elkaars aanwezigheid gehoord. De commissie kan – al dan niet op verzoek van klager of beklaagde – besluiten hiervan af te wijken.
4. Indien de commissie niet afwijkt van het in het derde lid geformuleerde uitgangspunt, is de beklaagde verplicht op de hoorzitting te verschijnen. Uitzondering hierop vormt de situatie waarin de klager niet in beklaagdes bijzijn gehoord wil worden. In dat geval kan de beklaagde ervoor kiezen om zijn feitenrelaas schriftelijk bij de commissie aan te leveren.
5. Voor het houden van een hoorzitting is vereist, dat de (plaatsvervangend) voorzitter en ten minste twee (plaatsvervangend) leden aanwezig zijn.
6. De commissie kan het horen opdragen aan de voorzitter of een lid van de commissie in gevallen waarin horen in de in het vijfde lid genoemde samenstelling niet mogelijk is of niet gewenst is.
7. Indien nodig worden getuigen gehoord. Ambtenaren of personen werkzaam voor de gemeente die als getuige worden opgeroepen zijn verplicht hieraan gehoor te geven.
8. De voorzitter beslist over de toepassing van artikel 9:10, tweede lid, van de wet.
9. Indien de voorzitter op grond van het achtste lid besluit af te zien van het horen, doet hij daarvan mededeling aan de klager en het betrokken bestuursorgaan.

Artikel 12 Niet-deelneming aan de behandeling
De voorzitter en de leden van de commissie nemen niet deel aan de behandeling van een klacht, indien daarbij hun onpartijdigheid in het geding kan zijn.

Artikel 13 Uitnodiging hoorzitting
1. De voorzitter bepaalt de plaats en het tijdstip van de hoorzitting.
2. De voorzitter nodigt de klager en (de vertegenwoordiger van) het bestuursorgaan ten minste twee weken voor de hoorzitting schriftelijk uit.
3. Binnen drie werkdagen na ontvangst van de uitnodiging kunnen de klager of (de vertegenwoordiger van) het bestuursorgaan onder opgaaf van redenen de voorzitter verzoeken het tijdstip van de hoorzitting te wijzigen.
4. De voorzitter is bevoegd af te wijken of afwijkingen toe te staan van de termijnen die genoemd zijn in het tweede en derde lid.

Artikel 14 Openbaarheid van zitting
1. De zitting van de commissie is niet openbaar.
2. Het is de klager en de beklaagde toegestaan zich bij het horen door iemand van hun keuze te laten vergezellen of te doen bijstaan.
3. Indien de klager of de beklaagde getuigen of deskundigen wil meenemen naar de hoorzitting, dient hij dit uiterlijk drie dagen voor de dag van de hoorzitting te melden aan de secretaris van de commissie.

Artikel 15 Schriftelijk verslaglegging
1. Het verslag als bedoeld in artikel 9:10, derde lid, van de wet vermeldt de namen van de aanwezigen en hun hoedanigheid.

2. Het verslag houdt een zakelijke vermelding in van wat over en weer is gezegd en wat verder ter zitting is voorgevallen.

Artikel 16 Raadkamer en advies

1. De commissie beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren over het door haar uit te brengen advies.
2. De commissie beslist bij meerderheid van stemmen over het uit te brengen advies.
3. Van een minderheidsstandpunt wordt bij het advies melding gemaakt indien die minderheid dat verlangt.
4. Het advies is gemotiveerd en omvat een voorstel voor de te nemen beslissing op de klacht.
5. Het advies wordt door de voorzitter en de secretaris van de commissie ondertekend.
6. Het advies van de commissie behelst een van de volgende conclusies:
   a. gegrond;
   b. ongegrond;
   c. onthouden van een oordeel.

Artikel 17 Verdagen

De bevoegdheid om de afhandeling voor ten hoogste vier weken te verdagen ingevolge artikel 9:11, tweede lid, van de wet wordt uitgeoefend door het bestuursorgaan. Van de verdaging wordt door de klachtencoördinator schriftelijk mededeling gedaan aan de klager.

Artikel 18 Tussentijds beëindigen procedure

Indien het bestuursorgaan de klachtprocedure niet verder zal volgen omdat op enig moment naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, bevestigt de klachtbehandelaar of de klachtencoördinator dit schriftelijk aan klager en de beklaagde. Onder beklaagde wordt in dit artikel enkel de persoon bedoelt die de gedraging heeft verricht waarop de klacht betrekking heeft.

Artikel 19 Jaarverslag

1. De klachtencoördinator doet jaarlijks aan de burgemeester verslag over het aantal klachten en de aard ervan alsmede over de wijze waarop de klachten afgedaan zijn. Tevens doet hij verslag van de klachten die door de Nationale ombudsman zijn behandeld.
2. De burgemeester biedt het verslag aan burgemeester en wethouders en de raad aan.

Artikel 20 Overgangsregeling

De behandeling van klachten, ingediend vóór het moment waarop deze verordening van kracht is, wordt zoveel mogelijk overeenkomstig deze verordening voortgezet.

Artikel 21 Inwerkingtreding

Deze verordening treedt in werking op een door burgemeester en wethouders nader te bepalen tijdstip.

Artikel 22 Citeertitel

Deze verordening kan worden aangehaald als: Verordening klachtbehandeling Goeree-Overflakkee.

Aldus vastgesteld in de openbare vergadering van de raad
van de gemeente Goeree-Overflakkee op 16 juni 2016.

griffier, voorzitter,

drs. J. Mimpen mr. A. Grootenboer-Dubbelman

Aldus vastgesteld door het college van burgemeester en wethouder van de gemeente Goeree-Overflakkee, op 16 juni 2016.

Burgemeester en wethouders van Goeree-Overflakkee,
Secretaris a.i. burgemeester,

K.Kasteleijn mr. A. Grootenboer-Dubbelman

Aldus vastgesteld door de burgemeester van Goeree-Overflakkee, op 16 juni 2016.
Burgemeester,

Mr. A. Grootenboer-Dubbelman

Toelichting

Algemene toelichting

De raad, burgemeester en wethouders en de burgemeester als zelfstandig bestuursorgaan hebben bij besluit van 11 februari 2016 besloten om voor de interne behandeling van klachten gebruik te gaan maken van een onafhankelijke, externe commissie. Tot dit moment werden klachten intern behandeld door de betrokken afdeling in eerste instantie en door de klachtencoördinator in tweede instantie. De klachtencoördinator hield een hoorzitting en schreef een advies aan het betrokken bestuursorgaan. Met deze verordening wordt verandering gebracht in de klachtbehandeling in tweede instantie (binnen de interne klachtbehandeling). De behandeling van de klacht en de advisering over de klacht wordt weggelegd bij de klachtencommissie. De klachtencoördinator krijgt een nieuwe rol als secretaris van de commissie.

Een van de belangrijkste redenen om te komen tot een keuze voor een externe klachtencommissie is de mate waarin dit onafhankelijkheid uitstraalt van de klachtbehandelingsprocedure richting burgers. Een volledig overzicht van de afwegingen die aan de beslissing ten grondslag hebben gelegen is vastgelegd in het stuk “Een rapport over de wenselijkheid van een externe klachtencommissie” dat als bijlage bij het besluit van 11 februari 2016 gevoegd is.

De inhoud van deze verordening is tweeledig. Enerzijds regelt de verordening de instelling van de klachtencommissie en al wat daarbij hoort. Anderzijds is de verordening bedoeld om de te volgen procedure vast te leggen.

De verordening is niet gebaseerd op een modelverordening van de VNG om de simpele reden dat een zodanig model niet bestaat.

Artikelsgewijze toelichting

Hieronder volgt per artikel een toelichting, indien bij dat artikel of onderdeel enige toelichting nodig geacht wordt.

Artikel 1

In dit artikel is een aantal begripsomschrijvingen opgenomen.

Sub a

Met ‘beklaagde’ wordt de persoon bedoeld die daadwerkelijk de handeling verricht heeft (of het nalaten) dat tot ontevredenheid heeft geleid. Daarnaast wordt met dit begrip ook de persoon bedoeld die het bestuursorgaan vertegenwoordigd aan wie het handelen juridisch gezien toegerekend kan worden, in gevallen waarin de gedraging niet aan één persoon maar aan het bestuursorgaan als geheel toegerekend moet worden.

Sub b

De heffingsambtenaar en de invorderingsambtenaar hebben op grond van de Gemeentewet een aantal zelfstandige bevoegdheden en moeten bij de uitoefening van deze bevoegdheden dus gezien worden als een zelfstandig bestuursorganen. Zie ook de toelichting op artikel 6, vijfde lid van deze verordening.

Sub e

Het begrip ‘klacht’ is met opzet ruim geformuleerd, omdat het niet wenselijk is de toegang tot de klachtprocedure te belemmeren. Iedere uiting van ontevredenheid verdient immers aandacht, ongeacht het antwoord op de vraag of de ontstane ontevredenheid aan het bestuursorgaan te wijten is.

Sub f en g

Met ‘klachtbehandelaar’ wordt de persoon bedoeld die in eerste instantie probeert om de klacht op informele wijze af te handelen. Deze persoon kan de beklaagde zijn, maar het kan ook een hiërarchisch hogergeplaatste zijn, zoals de teamleider of het afdelingshoofd van de beklaagde. Het gaat er om dat iemand van het werkveld waarop de klacht betrekking heeft, een poging doet om de onvrede weg te nemen. Bijvoorbeeld door uitleg te geven over een bepaalde werkwijze of regelgeving, of door een alternatieve oplossing aan te dragen, of door een foutje te herstellen, enzovoorts. Het op informele wijze oplossen van de klacht heeft de voorkeur, aangezien het sneller is en bovendien tot een directe oplossing voor klager leidt.

Sub h
De onder sub g beschreven informele wijze van klachtbehandeling is niet altijd mogelijk. Het kan bijvoorbeeld zijn dat een klager hier niet voor open staat en uit is op een formeel besluit van het bestuursorgaan. Ook kan het zijn dat tijdens de eerste fase blijkt, dat er niet tot een oplossing gekomen kan worden die naar tevredenheid van klager is. Voor die gevallen is er interne klachtbehandeling in de tweede fase mogelijk. De klachtencoördinator brengt de klacht dan ter kennis van de klachtencommissie. De commissie behandelt de klacht en geeft het bestuursorgaan advies over de te nemen beslissing. Het bestuursorgaan blijft uiteindelijk degene die op de klacht beslist. Met het besluit komt een einde aan de gehele interne klachtbehandeling. Daarna is enkel nog externe klachtbehandeling mogelijk door de Nationale Ombudsman.

Artikel 2

Eerste lid
Met dit artikel wordt bedoeld een klachtencommissie in het leven te roepen, die belast is met de behandeling van en advisering over klachten. (Zoals bedoeld in artikel 9:14, eerste lid, van de Awb). Zoals uit de artikelen 8 en 9 blijkt, wordt de commissie pas ingeschakeld, als het niet mogelijk blijkt om de klacht op een informele wijze op te lossen.

Het uitgangspunt is dat de klachtencommissie een onafhankelijke positie heeft ten opzichte van de bestuursorganen waaraan zij advies geeft. Artikel 9:14, tweede lid, van de Awb bepaalt dat het bestuursorgaan slechts in het algemeen instructies kan geven. Deze verordening voorziet in die algemene instructies.

Tweede lid
Gedacht moet hierbij worden aan klachten met betrekking tot bijvoorbeeld seksuele intimidatie, racisme en discriminatie. De commissie is ter zake van dergelijke klachten niet bevoegd, omdat de gemeente hiervoor een vertrouwenspersoon heeft aangesteld.

Artikel 3

Vijfde lid
Het uitgangspunt is dat de klachtencommissie bestaat uit een externe voorzitter en externe leden. Door middel van dit artikellid wordt dan ook geregeld dat ambtenaren (ook: ingehuurde medewerkers/zzp'ers), bestuurders en alle andere personen die deel uit maken van of werkzaam zijn onder verantwoordelijkheid van een gemeentelijk bestuursorgaan niet benoemd mogen worden als lid (waaronder begrepen voorzitter) en mogen geen zitting mogen hebben in de commissie. Het kan voorkomen dat een persoon benoemd is als voorzitter of lid van de commissie en dat deze persoon op enig moment daarna werkzaam wordt onder verantwoordelijkheid van een gemeentelijk bestuursorgaan of deel uit gaat maken van dat bestuursorgaan. Daarom is in dit artikellid de zinsnede "zitting hebben" opgenomen.
Het college kan het betreffende lid/voorzitter ontslaan indien er strijd met dit artikellid is ontstaan.

Artikel 4

Tweede lid
Op het moment dat deze verordening wordt vastgesteld, rest er nog slechts een deel van de raadsperiode. Het is niet wenselijk dat de commissie, die als eerste na inwerkingtreding van deze verordening aangesteld wordt, slechts een korte zittingsperiode heeft. De net opgedane kennis en ervaring zouden daarmee immers verloren gaan. Daarom is voor deze situatie geregeld dat zij niet aftreden bij het eerstvolgende aftreden van de gemeenteraad.

Artikel 5

Derde lid
De klachtencoördinator houdt een registratie bij van alle ingekomen klachten en bewaakt de tijdige en correcte afhandeling van de klachten. Hij gaat na of er sprake is van een klacht en of deze ontvankelijk is. Tijdens de eerste fase van informele behandeling kan hij adviezen geven aan de klachtbehandelaar en kan hij overleg plegen over de aanpak. Ook houdt hij in de gaten of de klacht op informele wijze opgelost wordt of dat verdere behandeling door de commissie nodig is. Naast deze taken stelt hij ook een jaarverslag op na afloop van het kalenderjaar. In dit verslag schetst hij bepaalde tendensen en belicht hij opmerkelijke zaken. Tevens is de klachtencoördinator het aanspreekpunt voor de Nationale Ombuds-

man en fungeert hij als secretaris van de klachtencommissie. In deze laatste rol vormt hij de schakel tussen de commissie en de organisatie.
Burgemeester en wethouders wijzen meerdere klachtencoördinatoren aan, die fungeren als secretaris van de commissie. Uiteraard niet tegelijkertijd, maar bij per klachtbehandeling een. Zij kunnen elkaar vervangen bij afwezigheid van de 'dienstdoende' secretaris.

Artikel 6

Vijfde lid
De heffingsambtenaar is een wat vreemde eend in de bijt als het gaat om bestuursorganen waar klachten aan toe kunnen worden gerekend. Er zijn klachten die toegerekend moeten worden aan de heffings- of opsporingsambtenaar als zelfstandig bestuursorgaan en er zijn klachten met betrekking tot de heffings- of opsporingsambtenaar die toegerekend moeten worden aan burgemeester en wethouders. Het navolgende citaat uit een rapport van de Nationale Ombudsman maakt een en ander duidelijk.
Citaat uit rapport Nationale Ombudsman van 19 augustus 2015, rapportnummer 2015/124:
"De heffingsambtenaar is bevoegd tot het opleggen van aanslagen en het uitvoeren van andere in de belastingwet genoemde taken, zoals de behandeling van bezwaar- en beroepschriften. Voor wat betreft die wettelijke taken is hij aan te merken als een zelfstandig bestuursorgaan in de zin van de wet. Een klacht over een gedraging van de heffingsambtenaar als zelfstandig bestuursorgaan dient dan te worden behandeld door hemzelf of, bij voorkeur, een andere heffingsambtenaar.
In dit geval gaat het niet om een klacht over een gedraging van de heffingsambtenaar als zelfstandig bestuursorgaan, maar om een klacht over een gedraging die de dienstverlening betreft en de uitleg van administratieve en bestuurlijke regels. Het gaat daarbij om wettelijke voorschriften en voorschriften en werkinstructies van het college van burgemeester en wethouders, waar de ambtenaar zich aan dient te houden.
De klacht van verzoeker betreft dus in feite een gedraging die moet worden aangemerkt als een gedraging van het college van burgemeester en wethouders, zodat het college had moeten zorgen voor een behandeling van die klacht. Dat is niet gebeurd."

Artikel 7

Eerste lid
De registratie waarvan in dit artikellid gesproken wordt, is de registratie op de postkamer. Nadat de post ingelezen en geregistreerd is, moet de klachtencoördinator een (digitaal) afschrift krijgen van de klacht. De klachtencoördinator zal de klacht registreren op een lijst met klachten, aan de hand waarvan hij de voortgang van klachten bij kan houden en die tevens als basis zal dienen voor het te schrijven jaarverslag.

Tweede lid
Klachten kunnen zowel mondeling als schriftelijk ingediend worden. Het is uitdrukkelijk niet de bedoeling drempels op te werpen voor het indienen van klachten. Er zijn daarom meerdere wegen waarlangs een klacht ingediend kan worden. Per post, per e-mail, via een e-formulier of mondeling. Dat wellicht via elektronische weg niet de vereiste handtekening aangeleverd wordt, is niet meteen een probleem. Op een later moment kan daartoe herstel geboden worden. Bijvoorbeeld door tijdens een hoorzitting alsnog een handtekening te plaatsen.

Voor de meer formele behandeling (tweede fase) is een klacht die op schrift is gesteld een vereiste. Dit sluit aan bij de wet en is tevens vanuit praktisch oogpunt gezien gewenst, omdat de inhoud van de klacht daarmee vast staat en dat meerdere personen er kennis van kunnen nemen (denk bijvoorbeeld aan de commissieleden).

Derde lid
De ontvangstbevestiging vermeldt niet de aanwezigheid van een commissie – zoals artikel 9:15, eerste lid, van de Awb eist – omdat op dat moment nog niet duidelijk is of de commissie ingeschakeld zal gaan worden. Artikel 11 lid 1 van deze verordening is bedoeld om aan die eis te voldoen.

Artikel 8
Dit artikel is bedoeld om de procedure van klachtbehandeling vast te leggen. De tekst van het artikel spreekt voor zich en kan eventueel gelezen worden in combinatie met de toelichting op de begrippen van artikel 1, sub g en h, van deze verordening.

Artikel 9

Derd e lid
De informele fase is bedoeld om tot een snelle, praktische oplossing te komen. Hierbij past niet dat wordt gedraald. Bovendien is het – gelet op de totale wettelijke afhandeltermijn – niet wenselijk dat hier veel tijd overheen gaat. Om die redenen is een termijn van twee weken opgenomen, waarbinnen de klachtbehandelaar aan de klachtencoördinator moet laten weten of de klacht naar tevredenheid afgehandeld is of binnenkort zal gaan worden. Met andere woorden: of er concreet uitzicht is op een oplossing.

Vierde lid
Indien er niet tot een informele oplossing gekomen kan worden, gaat de formele klachtbehandeling van start. Uiteraard tenzij klager aangeeft hier geen behoefte aan te hebben.

Artikel 11

Eerste lid
Dit artikellid is bedoeld om te voldoen aan de eis van artikel 9:15, eerste lid, jo. artikel 9:6 van de Awb. Afwijkend van de systematiek van de Awb is dat het hier gaat om een tweetal ontvangstbevestigingen in plaats van één. De eerste zal verstuurd worden door burgemeester en wethouders (postkamer) en de tweede door de klachtencommissie. Dit is wenselijk omdat bij binnenkomst van de klacht nog niet duidelijk is of de klacht op informele wijze - en dus zonder tussenkomst - van de commissie afgedaan kan worden. Het is dus niet mogelijk om in de eerste ontvangstbevestiging aan te geven of een commissie zal adviseren met betrekking tot de klacht.

Tweede lid
Het is de klager niet verplicht om gebruik te maken van de mogelijkheid om te worden gehoord. Hij mag er ook voor kiezen te volstaan met zijn op schrift gestelde klacht.

Derde lid
Het uitgangspunt is dat klager en beklaagde in elkaars aanwezigheid worden gehoord. Het idee hierachter is, dat op deze manier mogelijk alsnog tot een oplossing gekomen kan worden en/of doordat het mogelijk is klager en beklaagde over en weer op elkaar te laten reageren, beter tot waarheidsvinding gekomen kan worden. Soms wenst klager echter niet in één ruimte met de beklaagde te verblijven of lijkt het beklaagde (of diens hiërarchisch hogergeplaatste) niet wenselijk om klager en beklaagde op een hoorzitting bij elkaar te brengen. In deze gevallen beslist de commissie om al dan niet af te wijken van het uitgangspunt.

Vierde lid
De beklaagde kan niet eigenstandig beslissen niet op de hoorzitting te verschijnen. Hij heeft deze keuzevrijheid alleen, indien de klager heeft afgezien van de mogelijkheid te worden gehoord en volstaat met de op schrift gestelde klacht. Beklaagde mag dan eveneens kiezen voor (enkel) een schriftelijke inbreng van zijn kant.

Zesde lid
In bijzondere omstandigheden kan het horen door drie personen wellicht als te heftig worden ervaren, gezien bijvoorbeeld de aard van klacht (bij de behandeling speelt persoonlijke/gevoelige informatie een rol) of de persoon van de klager of beklaagde .

Artikel 13
De in dit artikel genoemde termijnen zijn bedoeld als uitgangspunten. Het is niet de bedoeling dat hieraan onnodig strikt de hand gehouden wordt. Het vierde lid biedt de voorzitter daarom de mogelijkheid om af te wijken of om afwijkingen toe te staan voor gevallen waarin dat door hem wenselijk wordt geacht.

Artikel 14
De zittingen van de commissie zijn niet openbaar. Een klacht is een zaak tussen een klager en het bestuursorgaan. De klachtbehandeling is er op gericht de ontevredenheid bij de individuele klager weg te nemen. Anders dan bij de rechtspraak hoeft de wijze van klachtbehandeling niet door het publiek controleerbaar te zijn (de gedachte achter openbare zittingen in de rechtspraak). Het idee is dat de aanwezigheid van publiek juist een negatief effect zal hebben op de klachtbehandeling. Partijen zullen

wellicht minder genegen zijn een fout toe te geven of om een eenmaal ingenomen standpunt te laten varen. De oplossing van de klacht wordt daardoor belemmerd.

Artikel 15

De wet regelt de verplichting een verslag te maken van de hoorzitting. In dit verslag worden de namen vermeld van de aanwezigen en hun hoedanigheid. Het verslag bevat geen letterlijke weergave van wat er gezegd is, maar een zakelijke samenvatting.

Artikel 16

Z esde lid

De commissie adviseert het bestuursorgaan om een van de in dit artikellid genoemde beslissingen op de klacht te nemen.

sub a

De commissie adviseert het bestuursorgaan de klacht (deels) gegrond te verklaren indien er naar haar mening sprake is van onbehoorlijk handelen door het bestuursorgaan.

sub b

De commissie adviseert het bestuursorgaan de klacht (deels) ongegrond te verklaren indien er naar haar mening geen sprake is van onbehoorlijk handelen door het bestuursorgaan.

sub c

In sommige gevallen is het niet mogelijk een oordeel te vellen over de klacht. Bijvoorbeeld omdat de klager en de beklaagde geheel verschillende versies hebben van hetgeen er gebeurd is en er geen aanwijzingen/feiten zijn die het ene of het andere feitenrelaas ondersteunen. De commissie adviseert het bestuursorgaan dan om zich te onthouden van een oordeel.

Naast het formele oordeel, mag de commissie ook andere (praktische) aanbevelingen doen.

Artikel 18

In afwijking van de andere artikelen in deze verordening wordt op deze plaats met het begrip 'beklaagde' niet tevens de vertegenwoordiger van het bestuursorgaan bedoeld. Zou dit wel bedoeld worden, dan zou de vreemde situatie ontstaan dat het bestuursorgaan zijn eigen vertegenwoordiger schriftelijk moet laten weten dat de klacht niet verder behandeld zal worden. Het artikel is daar niet voor bedoeld. Bedoeld wordt de persoon wiens gedraging het betreft te laten weten dat de klacht met betrekking tot die gedraging niet verder behandeld zal worden.